

Il trattamento dei reclami in base alla linea guida UNI ISO 10002:2006 e la UNI EN ISO 1001:2008

La gestione del reclamo quale strategia per la riduzione del contenzioso potenziale e manifesto

AREA - RISORSE UMANE E COMUNICAZIONE

ID Evento: 35024 **Codice Int.:** 591/2011

Descrizione dell'evento:

La norma UNI ISO 10002 fornisce una guida per il processo di trattamento dei reclami relativi a prodotti all'interno di un'organizzazione.

La gestione del trattamento del reclamo secondo tale guida porta a:

- a) migliorare la soddisfazione del cliente attraverso la creazione di un ambiente orientato al cliente
- b) risolvere i reclami ricevuti ed aumentare le capacità dell'organizzazione nel migliorare i prodotti ed i servizi al cliente;
- c) coinvolgere e impegnare i responsabili attraverso un'adeguata acquisizione e utilizzo delle risorse, inclusi la formazione e l'addestramento del personale;
- d) riconoscere e prestare attenzione alle esigenze e alle aspettative dei reclamanti;
- e) fornire ai reclamanti un processo di trattamento dei reclami aperto, efficace e facile da utilizzare;
- f) analizzare e valutare i reclami per migliorare la qualità del prodotto e del servizio al cliente;

Destinatari: tutti coloro che sono interessati alla linea guida UNI ISO 10002:2006 e la UNI EN ISO 1001:2008

Obiettivi didattici:

1. Il corso si propone di fornire gli strumenti per gestire l'organizzazione in un'ottica di miglioramento del rapporto con il cliente secondo quanto indicato nella norma UNI ISO 10002:2006 "Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni".
2. L'impostazione della procedura fa riferimento ad un codice di condotta come indicato dalla UNI ISO 10001:2008 "Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per i codici di condotta delle organizzazioni".
3. Gli aspetti operativi se correttamente applicati possono essere strumento ottimale per la riduzione del contenzioso e dei costi collegati.

Contenuti/Programma:

- Processi guida (visibilità, accessibilità, capacità di reazione, costi, riservatezza, responsabilità, miglioramento continuo);
- Struttura del trattamento reclami (impegno, politica, responsabilità);
- Pianificazione e progettazione di un programma di trattamento dei reclami;
- Processo per il trattamento dei reclami;
- Costante miglioramento del processo;
- Guida per il trattamento dei reclami ;

Frequenza – Certificazioni - Crediti:

La frequenza minima obbligatoria per l'ammissione alle verifiche finale è **del 90% dell'intero percorso.**



Formazione & Ricerca per crescere insieme

La regolare frequenza da diritto a partecipare alle verifiche necessarie ad ottenere le specifiche certificazioni e l'attestazione dei crediti maturati. La partecipazione inferiore potrà essere certificata ai fini amministrativi.

Gli attestati vengono inviati via mail o - se specificatamente richiesto e a fronte di contributo spese - a mezzo raccomandata.

Per il dettaglio dei crediti richiesti/concessi vedere il catalogo on line e/o calendario specifico .

Corpo Docente:

Il nostro ente si avvale di esperti/professionisti di settore con certificata e aggiornata esperienza nelle tematiche trattate.

Sede-Date-Costi :

Vedere la scheda/calendario del corso specifico